

## **BAB III**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teoritis**

##### **1. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah perasaan merasa sudah tercapai keinginannya.<sup>1</sup> Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>2</sup>

Tujuan kegiatan pemasaran adalah memuaskan konsumen. Pelanggan yang sangat puas akan menghasilkan sejumlah manfaat bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan kurang peka dengan harga, akan menjadi pelanggan yang lebih lama, dan akan bercerita positif ke orang lain tentang perusahaan baik itu produk maupun layanannya. Pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pada perusahaan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada akhirnya akan menurunkan laba dan bahkan akan terjadi kerugian.

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Op.cit.*,

<sup>2</sup> <http://kepuasanpelanggan.com/.html>, di akses tgl 25 mei 2014

Untuk dapat memahami kepuasan pelanggan terlebih dahulu dapat memahami harapan pelanggan, karena setiap pelanggan mempunyai harapan yang berbeda-beda, ada nasabah yang menghendaki segala sesuatu dilakukan oleh perusahaan dapat memuaskan kebutuhannya secara sempurna dan ada kalanya nasabah yang masih member toleransi. Oleh karena itu perusahaan harus mengejar harapan dengan cara memberikan produk pelayanan dan value yang sesuai dengan harapan nasabah.

Menurut teori ekonomi ada dua nilai kepuasan yaitu: (1) konsumtif yaitu kepuasan untuk mencapai nilai kepuasan yang lebih tinggi. (2) kreatif yaitu kepuasan yang mempunyai landasan (agama Islam).<sup>3</sup>

Menurut kasmir berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga konsumen meninggalkan tempat sebagai berikut :

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan, konsumen merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang konsumen merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan konsumen tidak tersedia. Produk yang

---

<sup>3</sup> Muhammad Said HM. *Pengantar Ekonomi Islam*, Dasar-dasar dan Pengembangan (Pekanbaru: Suska Press, 2008) h. 80.

ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Karyawan tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada konsumen relatif mahal jika dibandingkan dari pesaing. Hal ini juga menyebabkan konsumen meninggalkan tempat yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat konsumen merasa puas dan nyaman dengan tempat yang bersangkutan sebagai berikut:

- a. Karyawan yang berpenampilan rapi dan seragam
- b. Sebagai karyawan cepat tanggap keinginan konsumen dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Menyediakan tempat duduk yang nyaman seperti yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana yang tenang, kebersihan selalu terjaga dan aman.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Manajemen perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003) h. 227.

## 2. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan dapat diukur dan dapat ditetapkan standarnya, baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen maka dapat direncanakan, dilaksanakan dan diawasi serta dievaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>5</sup>

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara terus menerus dalam interaksi antara seseorang dan orang lain dan memberikan kepuasan pelanggan atas kerja yang dilakukan.

Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan simpati dari masyarakat sehingga akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan masyarakat system kinerja pelayanan akan menjadi lancar.

Untuk melihat dan merasakan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada pelanggan, maka sangat terkait penilaian atau perasaan pelanggan yang biasa disebut dengan kepuasan pelanggan.

---

<sup>5</sup>Moener, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h 27

Dalam rangka dan meningkatkan kepuasan pelanggan, setiap perusahaan perlu menjaga citra positif terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan jasa. Semakin baik layanan yang diberikan maka akan berdampak positif bagi pendapatan suatu perusahaan.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Untuk dapat melihat dan merasakan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada nasabah, maka sangat terkait penilaian atau perasaan pelanggan yang biasa disebut kepuasan nasabah. Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan, pelanggan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Disini terlihat bahwa kepuasan adalah respon permulaan dari konsumen, hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkatan kenikmatan dimana tingkat pemenuhannya bisa lebih atau kurang

Dalam hal pelayanan, konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut:

a. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. *Responsiveness* (ketanggapan)

Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

c. *Assurance* (keyakinan/jaminan)

Pengetahuan dan keahlian para karyawan untuk dapat memberikan kepercayaan bagi pelanggannya

d. *Empati* (kepedulian)

Adanya rasa peduli dan memberikan perhatian khusus secara individu kepada pelanggan

e. *Tangible* (berwujud/bukti nyata)

Hal-hal yang berhubungan dengan fasilitas secara fisik, peralatan, dan alat-alat komunikasi yang baik.<sup>6</sup>

## B. Pengertian Gadai

Gadai dalam Bahasa Arab diistilahkan dengan “*rahn*” dan dapat juga dinamai dengan *al-habsu*. secara etimologi *rahn* adalah “tetap atau lestari” sedangkan *al-hasbu* berarti “penahanan”.<sup>7</sup> Menurut istilah syara’ yang dimaksud dengan *rahn* ialah menjadikan suatu barang sebagai jaminan atas utang, dengan ketentuan bahwa apabila terjadi kesulitan dalam pembayaran maka utang tersebut bisa dibayar dari hasil penjualan barang yang dijadikan jaminan itu.<sup>8</sup>

Pengertian *ar-rahn* menurut imam Ibn Qudhana dalam kitab al-mughni adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan utang untuk dipenuhi dari harganya, apabila yang berhutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang. Sedangkan menurut imam syafi’ *irahn* adalah menjadikan materi

---

<sup>6</sup> Wayoto Andi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Bina Aksara, 1997), Cet. Ke-1, H. 21

<sup>7</sup> Sayyid Sabiq, *Fikih Sunah Juz III*, (Qahirah: Al-Fathu Lililmi Arabi.), h. 131.

<sup>8</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2010) h. 289.

(barang) sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayaran utang apabila orang yang berutang tidak bisa membayar utangnya tersebut.

*Ar-rahan* dapat juga diartikan menahan salah satu harta milik peminjam sebaga jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.<sup>9</sup>

*Rahn* adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dengan mengacu pada system administrasi moderen. pada system gadai ini, nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi dan jasa simpan barang jaminan.<sup>10</sup>

Sedangkan menurut Zainuddin dan Jamhari, gadai adalah menyerahkan benda berharga dari seorang kepada orang lain sebagai penguat atau tanggungan dalam utang piutang. *Borg* adalah benda yang dijadikan jaminan benda ini dapat diambil kembali setelah utangnya terbayar, jika waktu pembayaran yang telah ditentukan telah tiba dan hutangnya belum dapat dibayar maka *borg* ini digunakan sebagai ganti yaitu dengan cara dijual dan hasilnya digunakan sebagai bayaran dan jika ada kelebihan dikembalikan kepada orang yang berhutang.<sup>11</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa *rahn* adalah suatu hak yang diperoleh oleh orang yang berpiutang atas suatu benda berharga yang diberikan oleh orang yang

---

<sup>9</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 128.

<sup>10</sup> Muhammad Ihsan Pataloi, Tia Agustini dan Rudi Kurniawan, *Kemilau investasi emas* (Jakarta: science Research Fondation, 2006), Cet Ke-1, h. 161.

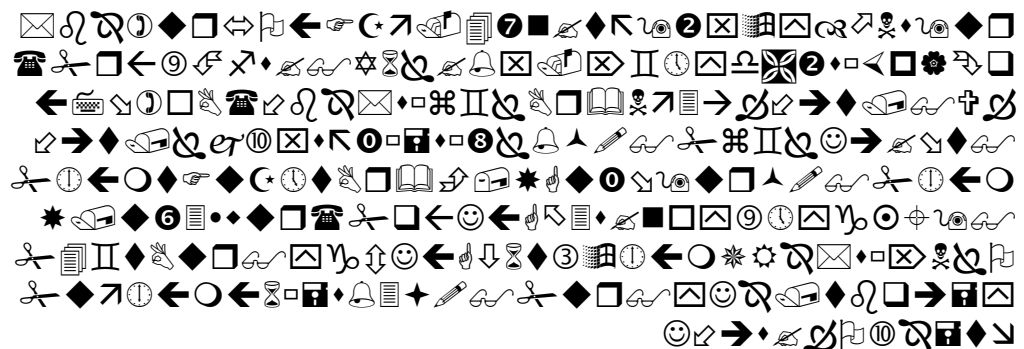
<sup>11</sup> A. Zainuddin dan Muhammad Jamhari, *Al-Islam 2, Muamalah dan Akhlak*, (Bandung: Pustaka Setia, 1999), cet. Ke-1, h. 21.

berhutang sebagai jaminan jika orang yang berhutang tidak mampu melunasi utangnya.

### C. Dasar Hukum Gadai

Gadai hukmnya dibolehkan berdasarkan Al-Quran, sunah dan ijma’.

1. Al-Quran tercantum dalam surat Al-Baqarah ayat 283:



Artinya: dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang (oleh yang berpiutang) akan tetapi jika sebagaimana kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaknya ia bertakwa kepada Allah tuhanmu. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena siapa yang menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Dalam dunia financial, barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan atau objek pegadaian”.<sup>12</sup>

2. As-Sunnah

Rasulullah SAW bersabda :

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ اشْتَرَى مِنْ يَهُودٍ طَعَاكَ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْهَمًا مِنْ حَدِيدٍ.

<sup>12</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Kepraktik*, (Jakarta: Gema Insani Perss, 2001), Cet. 1 h. 130.



Artinya: bahwasannya Rasulullah SAW pernah membeli makanan dari seorang penduduk yahudi yang pembayarannya akan dilunasi sampai dengan batas waktu tertentu dan Rasulullah SAW mengadaikan baju besi kepada seorang yahudi tersebut (sebagai agunan. (HR. Al-Bukhari)<sup>13</sup>

### 3. Ijma'

Perjanjian gadai yang diajarkan dalam Al-Quran dan Hadits itu dalam pengembangan selanjutnya dilakukan oleh para fuqaha dengan jalan *ijtihad*, dengan kesepakatan para ulama bahwa gadai diperbolehkan dan para ulama tidak pernah mempertentangkan kebolehan nya demikian juga dengan landasan hukumnya.<sup>14</sup>

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Quran gadai hanya diperbolehkan dalam keadaan bepegian saja, seperti paham yang dianut oleh paham zohiri. Sedangkan *jumhur* (kebanyakan ulama) membolehkan gadai, baik dalam keadaan bepegian maupun tidak, seperti yang pernah dilakukan oleh Rasulullah SAW di Madinah, seperti telah disebutkan dalam hadits sebelumnya.<sup>15</sup>

### 4. Fatwa Dewan Syariah Nasional

Menurut fatwa DSN-MUI No.26/DSN-MUI/III/2002 gadai emas syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut :

- a. Rahn emas dibolehkan berdasarkan prinsip *rahn*.
- b. Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*marhun*) ditanggung oleh pengadai (*rahin*)

---

<sup>13</sup> Imam Almunziri *Ringkasan Sahih Muslim* (Jakarta: Dari Ibni Khuzaimah), h. 530.

<sup>14</sup> Ali Zainudin, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), cet.1 h. 8.

<sup>15</sup> M Ali Hasan, *Masail Fiqhiyah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), cet. Ke-4, h. 125.

- c. Ongkos penyimpanan besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.
- d. Biaya penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan akad *ijarah*.<sup>16</sup>

#### D. Rukun dan Syarat Gadai

##### 1. Rukun gadai

Dalam menjalankan pegadaian syariah, pegadaian harus memenuhi rukun gadai syariah. Rukun gadai tersebut antara lain :

a. *Ar-Rahin* (yang mengadaikan)

Orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digadaikan.

b. *Al-Murtahin* (yang menerima gadai)

Orang bank atau lembaga yang dipercaya *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang.

c. *Al-Marhun/Rahn* (barang yang digadaikan)

Barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan utang

d. *Al-Marhun Bih* (hutang)

Sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran marhun

e. *Sighat, ijab dan qabul*

Kesepakatan antara *rahin* dan *murtahin* dalam melakukan transaksi gadai.

##### 2. Syarat Gadai

---

<sup>16</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), Cet ke-2, h 391.

a. *Rahin dan Murtahin*

Pihak-pihak yang melakukan perjanjian *rahn*, yaitu *rahin* dan *murtahin* harus mengikuti syarat-syarat berikut kemampuan, yakni berakal sehat. Kemampuan juga berarti kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan.

b. *Sighat*

Yang menjadi syarat *sighat* adalah :

- 1) *Sighat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan juga dengan suatu waktu dimasa depan
- 2) *Rahn* mempunyai sisi pelepasan barang dan pemberian hutang seperti halnya akad jual beli. Maka tidak boleh diikat dengan syarat tertentu atau dengan suatu waktu dimasa depan.

c. *Marhun Bih*

- 1) Harus merupakan hak yang wajib diberikan atau diserahkan kepada pemiliknya.
- 2) Memungkinkan pemanfaatan, bila sesuatu menjadi hutang tidak bisa dimanfaatkan maka tidak sah.
- 3) Harus dikuantifikasi atau dapat dihitung jumlahnya, bila tidak dapat diukur atau kuantifikasi *rahn* itu tidak sah.<sup>17</sup>

d. *Marhun*

- 1) *Marhun* harus berupa harta yang dapat dijual dan nilainya seimbang dengan *marhun bih*

---

<sup>17</sup> Mawardi, *Lembaga Perekonomian Umat*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), Cet Ke-1, h.48.

- 2) *Marhun* harus mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan
- 3) *Marhun* tersebut harus sah dimiliki oleh *rahin*
- 4) Merupakan harta yang utuh atau tidak berpisah di beberapa tempat.<sup>18</sup>

Menurut Imam Syafi'i syarat gadai terbagi menjadi dua bagian:

*Pertama*, syarat yang menjadikan keharusan, yaitu penyerahan barang yang digadaikan. Dengan demikian, jika seseorang mengadaikan sebuah rumah lalu dia tidak menyerahkannya, maka akad tersebut batal karenanya.

Jika barang yang digadaikan itu sudah berada ditangan yang memberikan pinjaman sebelum akad dilaksanakan, baik karena disewa, dipinjam, atau yang lainnya, berarti barang tersebut telah berada ditangannya setelah dilaksanakan akad. Dengan demikian, syarat sahnya penarikan barang gadai adalah penggadai itu sendiri.

*Kedua*, syarat-syarat yang berkaitan dengan sahnya gadai yaitu :

- a. Yang berkaitan dengan akad, yaitu tidak tergantung pada suatu syarat yang tidak diperlukan dalam akad ketika menyelesaikan hutang piutang, karena hal itu dapat membatalkan gadai.
- b. Yang berkaitan dengan kedua belah pihak yang melaksanakan akad, yaitu yang menyerahkan dan menerima gadai. Syarat bagi keduanya adalah baligh dan berakal. Dengan demikian, suatu akad tidak boleh dilakukan oleh orang gila, anak-anak atau orang idiot.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Buchari Alma dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), h. 31.

<sup>19</sup> Syaikh Kamil Muhammad U'waidah, *Fiqh Wanita*, (Jakarta: Pustaka Al-Kausar, 2007), Cet Ke-1, h. 621.

## **E. Hak dan Kewajiban Gadai Syariah**

### **1. Hak dan kewajiban pemegang gadai**

#### **a. Hak pemegang gadai**

- 1) Pemegang gadai berhak menjual *marhun*, apabila *rahin* pada saat jatuh tempo tidak dapat memenuhi kewajibannya sebagai orang yang berhutang. Sedangkan hasil penjualan *marhun* tersebut diambil sebagian untuk melunasi *marhun bih* dan sisanya dikembalikan kepada *rahin*.
- 2) Pemegang gadai berhak mendapatkan penggantian biaya yang telah dikeluarkan untuk menjaga keselamatan *marhun*. Selama *marhun bih* belum dilunasi, maka *murtahin* berhak untuk menahan *marhun* yang diserahkan oleh pemberi gadai.

#### **b. Kewajiban pemegang gadai**

- 1) Pemegang gadai berkewajiban bertanggung jawab atas hilangnya atau merosotnya harga *marhun*, apabila hal itu diatas kelalaiannya.
- 2) Pemegang gadai tidak boleh menggunakan *marhun* untuk kepentingan sendiri.
- 3) Pemegang gadai berkewajiban untuk memberi tahu kepada *rahin* sebelum diadakan pelelangan *marhun*

### **2. Hak dan kewajiban pemberi gadai**

#### **a. Hak pemberi gadai**

- 1) Pemberi gadai berhak untuk mendapatkan kembali *marhun*, setelah pemberi gadai melunasi *marhun bih*.
- 2) Pemberi gadai berhak menuntut ganti rugi dari kerusakan dan hilangnya *marhun*, apabila hal itu disebabkan oleh kelalaian *murtahin*.
- 3) Pemberi gadai berhak untuk mendapatkan sisa dari penjualan *marhun* setelah dikurangi biaya pelunasan *marhun bih* dan biaya lainnya.
- 4) Pemberi gadai berhak meminta kembali *marhun* apabila *murtahin* telah jelas menyalahgunakan *marhun*.

b. Kewajiban pemberi gadai

- 1) Pemberi gadai berkewajiban untuk melunasi *marhun bih* yang telah diterimanya dari *murtahin* dalam tenggang waktu yang telah ditentukan, termasuk biaya lain yang telah ditentukan *murtahin*.
- 2) Pemberi gadai berkewajiban merelakan penjualan atas *marhun* miliknya, apabila dalam jangka waktu yang telah ditentukan *rahin* tidak dapat melunasi *marhunbih* kepada *murtahin*.<sup>20</sup>

## F. Gadai Dalam Islam

### 1. Status barang gadai

Ulama Fiqih menyatakan bahwa *rahn* baru dianggap sempurna apabila barang yang digadaikan itu secara hukum sudah berada ditangan penerima gadai (*murtahin*), dan uang yang dibutuhkan telah diterima oleh pemberi gadai (*rahin*).

---

<sup>20</sup> Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: PT. Ikhtiar Baru Van Houve), cet. Ke-4, h. 383.

Kesempurnaan *rahn* oleh ulama disebut sebagai *al-qabdh al-marhun* barang jaminan dikuasai secara hukum, apabila agunan itu dikuasai oleh *murtahin* maka akad *rahn* itu mengikat kedua belah pihak, karena itu, status hukum barang gadaian terbentuk pada saat terjadinya akad atau kontrak utang piutang yang dibarengi dengan penyerahan jaminan.<sup>21</sup>

## 2. Jenis barang gadaian

Barang gadaian yang dapat dijadikan jaminan pengikat utang. Yang dipegang oleh *murtahin* sebagai jaminan mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a) Barang-barang yang dapat dijual. Karena itu, barang-barang yang tidak berwujud tidak dapat dijadikan barang gadai. Misalnya menggadaikan buah dari sebuah pohon yang belum berbuah, menggadaikan binatang yang belum lahir.
- b) Barang gadaian harus merupakan harta menurut pandangan syara', tidak sah menggadaikan sesuatu yang bukan harta, seperti bangkai, hasil tangkapan di tanah haram, arak, anjing serta babi.
- c) Barang gadaian tersebut harus diketahui, tidak boleh menggadaikan sesuatu dengan (tidak dapat dipastikan ada tidaknya).
- d) Barang tersebut merupakan milik si *rahin*.

## 3. Pemeliharaan barang gadai

Para ulama Syafi'iyah dan Hanabilah berpendapat bahwa biaya pemeliharaan barang gadai menjadi tanggungan penggadai dengan alasan bahwa barang tersebut berasal dari penggadai dan tetap merupakan miliknya.

---

<sup>21</sup> Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), cet. Ke-2, h. 255.

Sedangkan para ulama Hanafiah berpendapat lain, biaya yang diperlukan untuk menyimpan dan memelihara keselamatan barang gadai menjadi tanggungan penerima gadai menjadi tanggungan dalam kedudukannya sebagai orang yang memegang amanat, kepada penggadai hanya dibebankan pembelanjaan barang gadai agar tidak berkurang potensinya.<sup>22</sup>

Berdasarkan kedua pendapat diatas, maka pada dasarnya biaya pemeliharaan barang gadai adalah kewajiban bagi *rahin* dalam kedudukannya sebagai pemilik yang sah, namun apabila *marhun* menjadi kekuasaan *murtahin* dan *rahin* mengizinkan untuk memelihara *marhun*, maka yang menanggung biaya pemeliharaan *marhun* adalah *murtahin*. Sedangkan untuk mengganti biaya pemeliharaan tersebut, apabila *murtahin* diizinkan *rahin*, maka *murtahin* dapat memungut hasil *marhun* sesuai dengan biaya pemeliharaan. Namun apabila *rahin* tidak mengizinkan, maka biaya pemeliharaan yang telah dikeluarkan oleh *murtahin* menjadi hutang *rahin* kepada *murtahin*.<sup>23</sup>

## G. Jenis-jenis Akad Gadai Syariah

### 1. Akad *Qard Al-Hasan*

Akad *qard al-hasan* adalah suatu akad yang dibuat oleh pihak pemberi gadai dengan pihak penerima gadai dalam hal transaksi gadai harta benda yang bertujuan untuk mendapatkan uang tunai yang diperuntukkan untuk konsumtif. Hal dimaksud, pemberi gadai (*nasabah/rahin*) dikenakan biaya berupa upah/*fee* dari penerima gadai (*murtahin*). Akad *qard al-hasan*

---

56. <sup>22</sup> Muhammad Sholikhul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), h.

<sup>23</sup> *Ibid.* h. 82-83.



dimaksud, pada prinsipnya tidak boleh pembebanan biaya selain biaya administrasi.

Namun, ketentuan biaya administrasi dimaksud berdasarkan cara:

- a. Biaya administrasi harus dinyatakan dalam nominal.
- b. Biaya administrasi harus bersifat jelas, nyata, dan pasti serta terbatas pada hal-hal mutlak yang diperlukan dalam akad atau kontrak.

Selain itu mempunyai mekanisme dalam bentuk:

- a. Harta benda yang digadaikan oleh *rahin* berupa barang yang tidak dapat dimanfaatkan, kecuali dengan jalan menjualnya dan berupa barang bergerak saja, seperti emas, barang-barang elektronik, dan sebagainya.
- b. Tidak ada pembagian keuntungan bagi hasil.

## 2. Akad *Mudharabah*

Akad *Mudharabah* adalah suatu akad yang dilakukan oleh pihak pemberi gadai (*rahin*) dengan pihak penerima gadai (*murtahin*). Pihak pemberi gadai (*rahin*) atau orang yang menggadaikan harta benda sebagai jaminan untuk menambah modal usahanya atau pembiayaan produktif. Akad dimaksud, pihak pemberi gadai akan memberikan bagi hasil berdasarkan keuntungan yang diperoleh kepada penerima gadai sesuai dengan kesepakatan, sampai modal yang dipinjamnya dilunasi.

## 3. Akad *Ba'I Muqayyadah*

Akad *Ba'I Muqayyadah* adalah akad yang dilakukan oleh pemilik sah harta benda barang gadai dengan pengelola barang gadai agar harta benda dimaksud, mempunyai manfaat yang produktif. Misalnya pembelian peralatan

untuk modal kerja. Untuk memperoleh dana pinjaman, nasabah harus menyerahkan harta benda sebagai jaminan berupa barang-barang yang dapat dimanfaatkan oleh penerima gadai, baik oleh *rahin* maupun *murtahin*. Dalam hal ini nasabah dapat memberi keuntungan berupa *mark up* atas barang yang diberikan oleh *murtahin* atau pihak penerima gadai dapat memberikan barang yang dibutuhkan oleh nasabah dengan akad jual beli sehingga *murtahin* dapat mengambil keuntungan berupa margin dari penjualan barang tersebut sesuai kesepakatan antara keduanya.

#### 4. Akad *Ijarah*

Akad *ijarah* adalah akad yang objeknya merupakan penukaran manfaat harta benda pada masa tertentu, yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan, sama dengan seseorang menjual manfaat barang. Dalam akad ini ada kebolehan untuk menggunakan manfaat atau jasa dengan sesuatu penggantian berupa kompensasi.

Dalam akad dimaksud, penerima gadai (*murtahin*) dapat menyewakan tempat penyimpanan barang (*deposit box*) kepada nasabahnya. Barang titipan dapat berupa harta benda yang menghasilkan manfaat atau tidak menghasilkan manfaat. Pemilik yang menyewakan disebut *muajir* (pegadaian), sedangkan nasabah (penyewa) disebut *mustajir*, dan sesuatu yang dapat diambil manfaatnya disebut *majur*, sementara kompensasi atau imbalan jasa disebut *ajran* atau *ujrah*.

Pelaksanaan akad *ijarah* dimaksud, berarti nasabah (*rahin*) memberikan *fee* kepada *murtahin* ketika masa kontrak berakhir dan *murtahin*

mengembalikan *marhun* kepada *rahin*. Karena itu, untuk menghindari terjadinya riba dalam transaksi *ijarah*, maka pengenaan biaya jasa barang simpanan nasabah harus memenuhi persyaratan yaitu:

- a. Harus dinyatakan dalam nominal, bukan persentase.
- b. Sifatnya harus nyata, jelas dan pasti, serta terbatas pada hal-hal yang mutlak diperlukan untuk terjadinya transaksi *ijarah*.
- c. Tidak terdapat tambahan biaya yang tidak tercantum dalam akad.

#### 5. Akad *Musyarakah Amwal Al-'inan*

Akad *Musyarakah Amwal Al-'inan* adalah suatu transaksi dalam bentuk perserikatan antara dua pihak atau lebih yang di sponsori oleh Pegadaian Syariah untuk berbagi hasil (*profit loss sharing*), berbagi kontribusi, berbagi kepemilikan, dan berbagi risiko dalam sebuah usaha. Pola *musyarakah* dimaksud mendorong terjadinya investasi bersama antara pihak yang mempunyai modal minimum tetapi mempunyai kemampuan yang memadai untuk berusaha, dengan pihak yang mempunyai modal besar tetapi belum memanfaatkan secara optimal. Karena itu, Pegadaian Syariah dalam hal ini memperoleh laba dari usahanya dalam menghimpun dana (*funding product*), yaitu melalui penerapan akad *musyarakah* (*partnership, project financing participation*), yang diakadkan adalah dana dan kerja yang dapat dikelola sesuai dengan kesepakatan pada saat akad berlangsung hingga batas waktu yang telah ditentukan atau disepakati oleh pihak-pihak.<sup>24</sup>

#### H. Berakhirnya Akad Gadai (Rahn)

---

<sup>24</sup>Zainudin ali, *op.cit.*, h. 83-102.

Menurut ketentuan syariat bahwa apabila masa yang telah diperjanjikan untuk pembayaran utang telah terlewati maka siberhutang berkewajiban membayar hutangnya. Namun seandainya siberhutang tidak punya kemampuan untuk mengembalikan pinjamannya hendaklah ia member izin kepada pemegang gadai untuk menjual barang gadaian. Dan seandainya izin ini tidak diberikan oleh si pemberi gadai maka si penerima gadai dapat meminta pertolongan hakim untuk memaksa si pemberi gadai untuk melunasi hutangnya atau memberikan izin kepada si penerima gadai untuk menjual barang gadaian tersebut.

Apabila batas waktu pegadaian berakhir dan utang harus dibayar, pemegang gadai dapat mengajukan permohonan kepada lembaga peradilan agar gadaian itu dijual dan utang akan dibayar dengan hasil penjualan barang tanggungan tersebut. Untuk menghindari kesulitan dalam pembiayaan, maka pengurus pegadaian mempunyai wakil yang memiliki kekuasaan untuk bertindak dan dapat dipercayai untuk menjual barang gadaian.<sup>25</sup>

Apabila pemegang gadai telah menjual barang gadaian tersebut dan ternyata ada kelebihan dari yang seharusnya dibayar oleh si penggadai, maka kelebihan tersebut harus diberikan kepada si penggadai. Sebaliknya sekalipun barang gadaian telah dijual dan ternyata belum dapat melunasi utang si penggadai, maka si penggadai masih punya kewajiban untuk membayar kekurangannya.

Dapat disimpulkan bahwa akad gadai (*Rahn*) berakhir dengan hal-hal sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> Hendi Suhendi, *Fikih Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Cet Ke-1, h. 108.

1. Barang telah diserahkan kembali kepada pemiliknya
2. *Rahin* membayar hutangnya
3. *Dijual atas perintah hakin atas perintah rahin*
4. Pembebasan hutang dengan cara apapun, meskipun tidak ada persetujuan dari pihak lain.<sup>26</sup>

Jika *marhun* mengalami kerusakan karena keteledoran *murtahin*, maka *murtahin* wajib mengganti *marhun* tersebut. Tetapi jika bukan disebabkan oleh *murtahin* maka *murtahin* tidak wajib mengganti dan piutangnya tetap menjadi tanggungan *murtahin*.

Jika *rahin* meninggal dunia atau pailit maka *murtahin* lebih berhak atas *marhun* daripada semua kreditur. Jika hasil penjualan tidak mencukupi piutangnya, maka *murtahin* memiliki hak yang sama bersama para kreditur terhadap harta peninggalan *rahin*.

Kematian salah satu pihak orang yang menyerahkan barang gadai atau pemegang barang gadai, bahkan juga kematian mereka berdua, tidak berpengaruh terhadap perjanjian gadai. Perjanjian tetap berlaku sampai batas waktu yang telah ditentukan. Sepeninggal pihak-pihak bersangkutan, dilanjutkan oleh ahli waris yang bersangkutan, barang gadai selama ada ditangan pemegang baranga gadai berkedudukan sebagai amanat.

Untuk menjaga jangan sampai ada pihak-pihak yang dirugikan, dalam perjanjian gadai tidak boleh diadakan syarat, apabila orang yang menyerahkan barang gadai tidak melunasi utangnya pada waktu yang telah ditentukan, dengan

---

<sup>26</sup> Abdul Ghofur, *Gadai Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), Cet, Ke-1, h. 97.

sendirinya barang gadai menjadi milik pemegang barang gadai sebagai pembayaran utang. Sebab ada kemungkinan bahwa pada waktu yang telah ditentukan untuk membayar utang itu harga barang kurang dari jumlah utang yang harus dibayar, yang berakibat kerugian pada pihak pemegang barang gadai, sebaliknya ada kemungkinan juga bahwa harga barang gadai pada waktu itu lebih besar dari jumlah utang yang harus dibayar, yang akan berakibat kerugian pada pihak orang yang menyerahkan barang gadai.

Dengan demikian, pada dasarnya barang gadai tidak boleh diambil manfaatnya, baik oleh orang yang menyerahkan barang gadai sebagai pemilik maupun oleh si pemegang barang gadai sebagai pemegang amanat, kecuali apabila mendapatkan izin masing-masing pihak bersangkutan. Hak pemegang barang gada hanya pada keadaan atau sifat kebendaannya yang mempunyai nilai, tidak pada guna dan pemungutan hasilnya. Pemegang barang gadai hanya berhak menahan barang gadai, tidak berhak menggunakan atau memungut hasilnya. Demikian pulak orang yang menyerahkan bararang gadai selama barang gadai ada ditangan pemegang barang gadai sebagai tanggungan utang, tidak berhak menggunakan barang gadai, tetapi sebagai pemilik apabila barang gadai mengeluarkan hasil, maka hasil itu adalah menjadi miliknya.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Sysafi'I Jefri, *Fikih Muamalah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), Cet Ke-1, h.53